

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Klinik Hewan Virgin Pet Care

Klinik hewan Virgin Pet Care merupakan sebuah klinik hewan yang beralamat di Jalan Tukad Penet No. 25, Renon, Kota Denpasar, Bali. Klinik hewan yang didirikan oleh drh. I Made Yoga Windu Pradana ini telah berdiri sejak tahun 2013. Klinik hewan ini memberikan pelayanan perawatan kesehatan hewan khususnya untuk hewan peliharaan seperti vaksinasi hewan, operasi hewan, dll. Klinik melayani perawatan langsung di klinik dan rawat jalan. Klinik hewan Virgin Pet Care merupakan salah satu klinik yang dikenal di wilayah Denpasar karena aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kesehatan hewan peliharaan.



Gambar 1.1 Logo Klinik Hewan Virgin Pet Care

Sumber: Portal.pdhi.or.id (2021)

1.1.2 Struktur Organisasi Klinik Hewan Virgin Pet Care



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Klinik Hewan Virgin Pet Care

Sumber: Klinik Hewan Virgin Pet Care (2022)

Klinik hewan Virgin Pet Care merupakan klinik hewan yang tergolong kecil yang terdiri dari pemilik klinik dan karyawan. Klinik hewan Virgin Pet Care memiliki tiga orang karyawan yang merupakan dokter hewan. Karyawan ini dapat dikatakan sebagai karyawan tidak tetap karena sistem upah yang diberikan berupa persentase dari omset per hari nya.

1.1.3 Produk Layanan Klinik Hewan Virgin Pet Care

Klinik hewan Virgin Pet Care memiliki beragam layanan perawatan kesehatan hewan khususnya untuk hewan peliharaan atau hewan domestik seperti anjing, kucing, kelinci, dll. Layanan yang diberikan klinik berupa vaksinasi hewan peliharaan, operasi hewan peliharaan dan perawatan kesehatan hewan lainnya, Vaksinasi yang diberikan berupa vaksinasi rabies, dan vaksin pertama bagi anjing dan kucing yang berisi lebih dari satu jenis vaksin. Operasi yang dapat dilayani oleh klinik adalah operasi *minor* atau operasi skala kecil seperti sterilisasi hewan dan operasi *mayor* atau operasi skala besar seperti operasi organ dalam. Perawatan kesehatan hewan lainnya yang ditawarkan seperti perawatan kutu atau jamur serta perawatan gigi hewan.

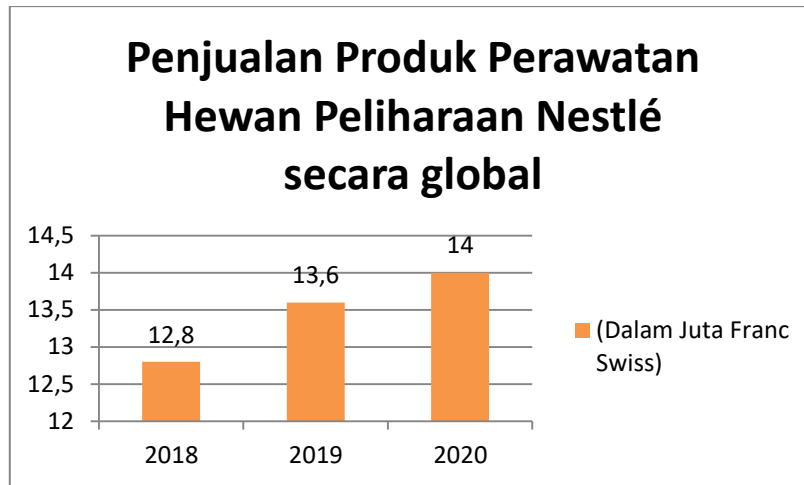
1.2 Latar Belakang Penelitian

Bisnis merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok orang atau perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa demi mendapatkan keuntungan. Pelaku utama dalam dunia bisnis adalah seorang Entrepreneur atau wirausaha yang berperan dalam menciptakan suatu hal baru, ide-ide baru atau barang dan jasa (Soegoto, 2009). Menurut Griffin dan Ebert (2007) bisnis merupakan sebuah organisasi yang menyediakan barang atau jasa dengan maksud mendapatkan keuntungan.

Bisnis yang berkembang saat ini terdiri dari berbagai jenis bidang seperti seperti kuliner, otomotif, fashion, properti, kesehatan, hewan peliharaan, dll. Pada sektor hewan peliharaan, Indonesia memiliki pangsa pasar yang lumayan besar. Menurut data Royal Canin Indonesia pada tahun 2020 diperkirakan terdapat 21,6 juta ekor kucing peliharaan dan 3,3 juta anjing peliharaan di Indonesia (Hidayat, 2020). Menurut data Temali, Indonesia saat ini memiliki pangsa pasar pada sektor hewan peliharaan yang telah mencapai 15,6 persen di Asia Tenggara, dan dinilai sebagai pasar yang memiliki potensi terhadap pertumbuhan pada sektor hewan peliharaan. Pertumbuhan hewan peliharaan di Indonesia diperkirakan akan mencapai 7,1% hingga tahun 2020. Dapat dilihat juga bahwa pada acara Indo Pet Expo 2016 telah tercatat jumlah pengunjung sebanyak 27.000 orang dan hewan peliharaan lebih dari 3000 hewan. Hal ini menunjukkan bahwa pangsa pasar hewan peliharaan di Indonesia masih belum meredup, bahkan banyak yang memanfaatkan kesempatan tersebut sebagai lahan industri khusus (Gunawan, 2016).

Kondisi ini membuat bisnis yang berkaitan dengan hewan peliharaan juga mengalami dampaknya seperti *pet shop* dan klinik hewan. Semakin banyaknya jumlah hewan peliharaan maka tingkat kebutuhan hewan peliharaan juga mengalami peningkatan. Kebutuhan tersebut dapat berupa pakan hewan, produk suplemen dan vitamin hewan, dll. Nestlé merupakan salah satu perusahaan global yang menjual

produk perawatan hewan peliharaan. Tren penjualan produk perawatan hewan Nestlé setiap tahunnya dari tahun 2018 hingga tahun 2020 sebagai berikut.



Gambar 1.3 Data Penjualan Produk Perawatan Hewan Nestle

Sumber: Nestlé Annual Review (2020)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa industri hewan peliharaan secara global terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini menandakan semakin meningkatnya pasar untuk produk perawatan hewan peliharaan. Pasar produk perawatan hewan peliharaan di Indonesia khususnya produk makanan hewan diprediksi akan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan laporan dari Williams & Marshall Strategy (2021) pada tahun 2015, pasar makanan hewan peliharaan di Indonesia sebesar US\$882 juta, diperkirakan akan mencapai US\$1,84 miliar pada tahun 2025. Konsumsi rata-rata per kapita dalam hal nilai adalah sebesar 3,46 USD per kapita pada tahun 2015, tumbuh pada tingkat pertumbuhan tahunan majemuk sebesar 8,41% pada lima tahun terakhir. Namun diperkirakan akan melambat menjadi 4,77% untuk lima tahun ke depan.



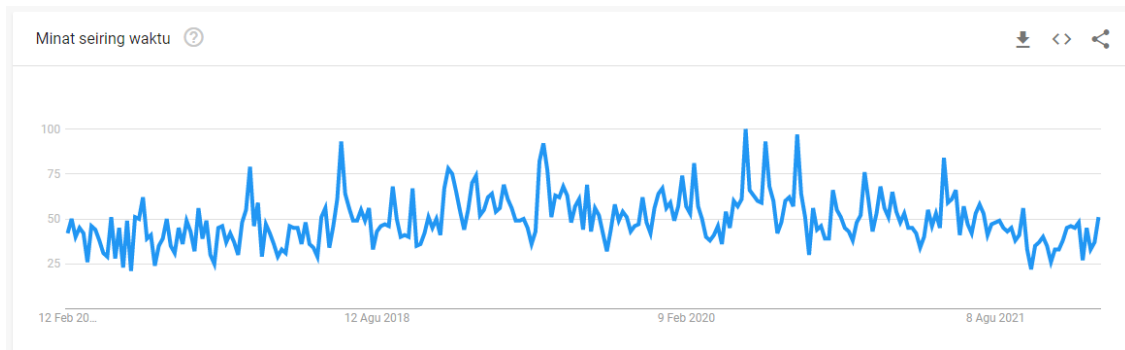
Gambar 1.4 Data Prediksi Pertumbuhan Nilai Pasar Makanan Hewan Indonesia
Sumber: Williams & Marshall Strategy (2021)

Industri perawatan hewan peliharaan khususnya praktik dokter hewan dan klinik hewan di Indonesia selama tahun 2018 hingga 2020 berdasarkan tingkat penelusuran di Google Trends dengan *keyword* “dokter hewan terdekat” mengalami peningkatan bahkan di tengah pandemi COVID-19 di tahun 2020. Namun pada tahun 2021 terdapat penurunan tingkat penelusuran yang menandakan adanya penurunan tingkat aktivitas dalam sektor bisnis praktik dokter hewan atau klinik hewan di Indonesia.



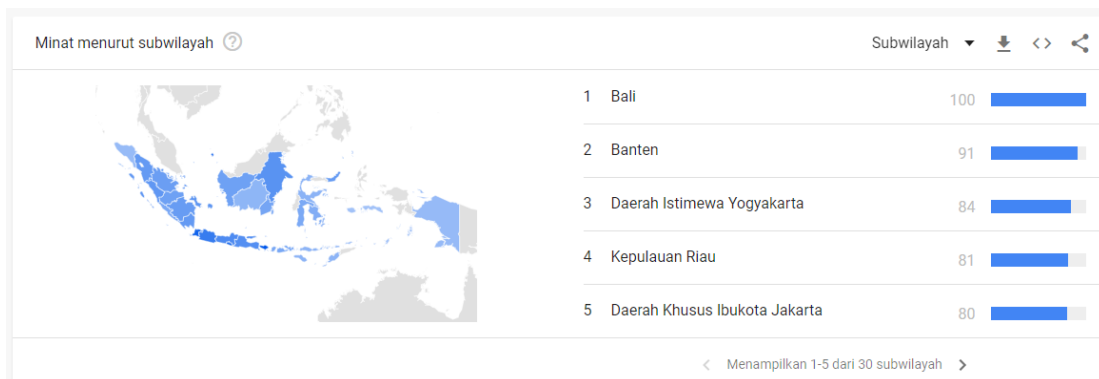
Gambar 1.5 Data Tren Penelusuran Praktik Dokter Hewan atau Klinik Hewan
Sumber: Google Trends.

Sementara pada sektor bisnis toko hewan peliharaan berdasarkan data melalui Google Trends *keyword* untuk “*pet shop*” memiliki tingkat penelusuran yang relatif stabil dari tahun 2018 hingga tahun 2021 dan untuk wilayah dengan tingkat penelusuran terbanyak berada di Bali.



Gambar 1.6 Data Tren Penelusuran Toko Hewan Peliharaan

Sumber: Google Trends



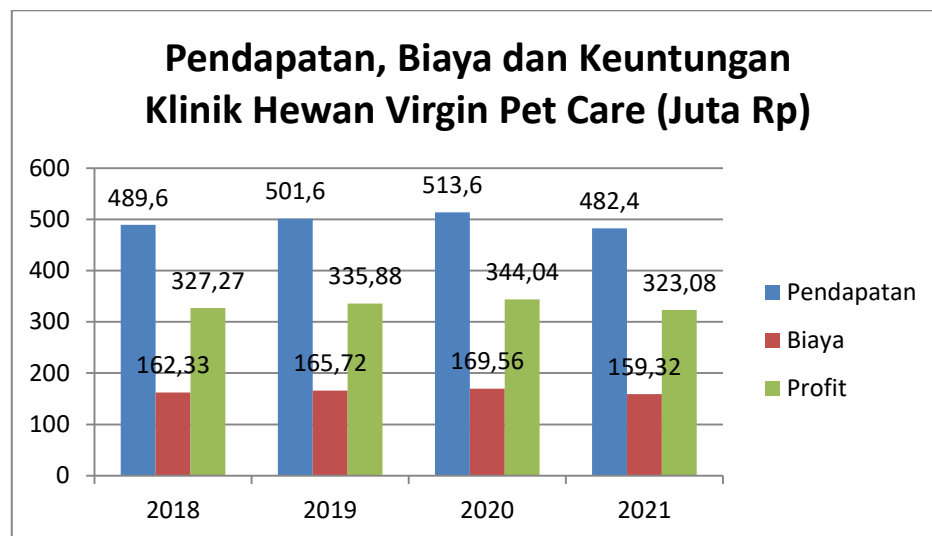
Gambar 1.7 Data Subwilayah Tren Penelusuran Toko Hewan Peliharaan

Sumber: Google Trends

Industri perawatan hewan peliharaan di Bali secara garis besar didominasi oleh bisnis *pet shop* dan klinik hewan khususnya di wilayah Kota Denpasar menurut Arifin (2019) terdapat 25 *petshop* dan untuk praktik dokter hewan dan klinik berdasarkan data dari Alamatku (2021) terdapat 90 praktik dokter hewan dan klinik hewan. Hewan peliharaan tersebut didominasi oleh hewan anjing. Berdasarkan data

yang dimiliki oleh Pemkot Denpasar terdapat 89.796 ekor anjing dengan 70 persennya merupakan anjing berpedagogik (Supartika, 2022).

Salah satu klinik hewan di Denpasar adalah Klinik Hewan Virgin Pet Care yang berlokasi di Kelurahan Renon. Klinik hewan Virgin Pet Care melayani pelayanan perawatan hewan seperti vaksinasi hewan, operasi hewan, perawatan gigi, dan perawatan hewan lainnya. Pendapatan klinik berasal dari penjualan jasa perawatan hewan dan penjualan obat untuk hewan peliharaan. Berikut merupakan omset dari klinik hewan Virgin Pet Care.

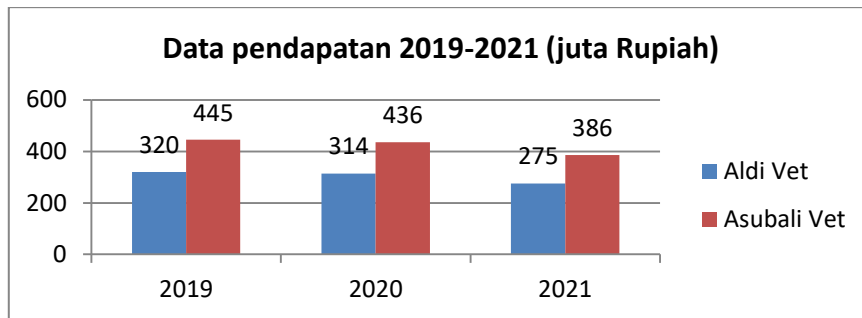


Gambar 1.8 Data Pendapatan Klinik Hewan Virgin Pet Care

Sumber: Virgin Pet Care (2021)

Berdasarkan grafik diatas pada tahun 2018 hingga tahun 2020 omset klinik hewan Virgin Pet Care mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun pada tahun 2021 terjadi penurunan omset. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik klinik, drh. I Made Yoga Windu Pradana, penurunan omset ini terjadi karena adanya penurunan tingkat pembelian jasa perawatan kesehatan hewan memasuki tahun 2021. Pemilik klinik juga menambahkan bahwa ke depan, kondisi ini belum tentu membaik karena melihat kondisi pasca pandemi yang tidak akan kembali sepenuhnya ke era sebelum pandemi. Sehingga kondisi ini perlu diantisipasi oleh klinik agar tetap

bertahan. Sebagai perbandingan dengan klinik hewan lainnya di Denpasar seperti Aldi Vet dan Asubali Vet, pada periode 2019 hingga 2021 kedua klinik ini mengalami penurunan pendapatan yang diakibatkan oleh kondisi pandemi yang terjadi.



Gambar 1.9 Data Pendapatan Klinik Hewan Aldi Vet dan Asubali Vet

Sumber: Aldi Vet dan Asubali Vet (2022)

Selain wawancara dengan pemilik Klinik Hewan Virgin Pet Care, studi terhadap data sekunder mengindikasikan bahwa hal ini kemungkinan berkaitan dengan kondisi perekonomian Bali yang belum pulih sepenuhnya berdasarkan laporan Bank Indonesia (2021) perekonomian Bali tercatat mengalami kontraksi -2,91% (yoy) setelah sempat tumbuh positif pada triwulan sebelumnya 2,88% (yoy).

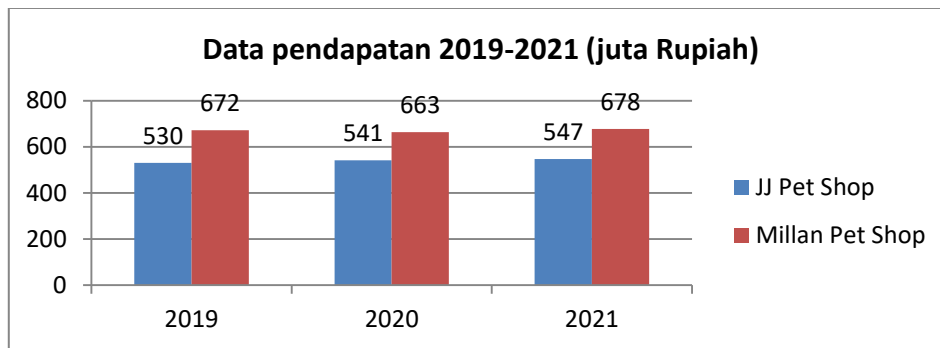
| INDIKATOR | 2019 | | | | 2020 | | | | 2021 | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III |
| Pertumbuhan Ekonomi Bali (% yoy) | 5,98 | 5,64 | 5,28 | 5,51 | -1,20 | -11,06 | -12,32 | -12,21 | -9,78 | 2,88 | -2,91 |
| PDRB (Rp Miliar), ADHK 2010 | 39.085 | 40.258 | 41.509 | 41.843 | 38.614 | 35.807 | 36.393 | 36.735 | 34.837 | 36.837 | 35.335 |
| Inflasi (% yoy) | 1,85 | 2,14 | 2,54 | 2,38 | 3,04 | 2,18 | 0,95 | 0,80 | 0,84 | 0,58 | 1,40 |
| Pertumbuhan DPK Bank Umum (% yoy) | 7,94 | 8,86 | 7,89 | 8,84 | 9,60 | 1,04 | -3,34 | -1,51 | -3,93 | 3,20 | 1,31 |
| Pertumbuhan Kredit Bank Umum (%yoy), Lokasi Proyek | 5,34 | 9,08 | 7,06 | 6,59 | 6,41 | 2,58 | 2,47 | -0,48 | -0,02 | 0,49 | 0,49 |
| NPL Bank Umum (%), Lokasi Bank | 4,03 | 4,38 | 4,52 | 3,62 | 3,80 | 3,66 | 3,68 | 3,18 | 3,78 | 3,87 | 3,88 |

Gambar 1.10 Data Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Bali

Sumber: Bank Indonesia (2021)

Hal ini juga diperparah dengan Klinik hewan Virgin Pet Care yang hanya mengandalkan pendapatan melalui jasa perawatan hewan. Sedangkan bila melihat pada bisnis bidang hewan peliharaan lainnya seperti *Pet Shop*, dalam hal ini yang menjadi acuan adalah JJ Pet Shop dan Millan Pet Shop. Pendapatan kedua pet shop

selama periode 2019 hingga 2021 tidak menunjukkan adanya penurunan pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis *Pet Shop* masih dapat bertahan dalam kondisi pandemi. Alasan mengapa *Pet Shop* masih dapat bertahan dalam menghadapi pandemi adalah karena bisnis petshop merupakan gabungan dari 3 jenis usaha yang terbilang menjanjikan. Yaitu jenis jasa, kebutuhan pokok, dan bisnis hobi. Sehingga bisnis *Pet Shop* masuk dalam kategori yang minim resiko dan long last. Bagi para pemilik hewan peliharaan, dalam situasi pandemi pencinta hewan akan tetap merawat dan memberi makan hewan kesayangannya (Kurniawan, 2020)



Gambar 1.11 Data Pendapatan *Pet Shop* JJ Pet Shop dan Millan Pet Shop

Sumber: JJ Pet Shop dan Millan Pet Shop (2022)

Berdasarkan pada hal tersebut, Klinik Hewan Virgin Pet Care perlu melakukan diversifikasi dalam kegiatan bisnisnya atau perbaikan pada blok *revenue streams* di *business model canvas* untuk meningkatkan omset pendapatan klinik. Menurut Ojasalo & Ojasalo, (2018) bahwa *Business Model Canvas* adalah model yang mendeskripsikan mengenai visualisasi, penilaian, dan perubahan model bisnis yang terdiri dari sembilan blok penting yaitu *key partnership*, *key activities*, *key resources*, *cost structure*, *customer segments*, *customer relationship*, *value proposition*, *channels*, dan *revenue streams*. BMC merupakan strategi *template* manajemen dalam mengembangkan atau mendokumentasi model bisnis eksisting yang berupa diagram visual dengan elemen yang menggambarkan proposisi nilai perusahaan atau produk, infrastruktur, pelanggan, dan keuangan (Xing & Ness, 2016).

Arus pendapatan atau *revenue streams* merupakan hal yang penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis. Pada klinik hewan Virgin Pet Care terdapat permasalahan pada arus pendapatan yang disebabkan oleh kondisi perekonomian yang lemah yang membuat masyarakat tidak memiliki biaya untuk menggunakan jasa klinik hewan. Menurut Osterwalder dan Pigneur (2012) *revenue streams* merupakan blok bangunan arus pendapatan yang mendefinisikan uang tunai yang didapatkan oleh perusahaan melalui tiap segmen pelanggan (biaya harus dikurangi dengan pendapatan untuk menghasilkan pemasukan).

Melihat hal ini diperlukan rekomendasi perbaikan proses bisnis berdasarkan hasil analisis *business model canvas* dengan menggunakan analisis SWOT dan perancangan *Unified Modeling Language* pada blok *revenue streams*. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki suatu proses bisnis yang belum efisien yang mampu menyokong tingkat pendapatan klinik.

Kerangka kerja model bisnis *Business Model Canvas* ini terkenal lebih baik dan mudah dipahami seperti yang disampaikan oleh Rundupadang dan Priyadi (2018) bahwa Business Model Canvas menjadi pilihan terbaik karena telah teruji keberhasilannya dan sudah banyak diterapkan dalam perusahaan dalam maupun luar negeri dalam membuat perencanaan. BMC menciptakan pengetahuan umum dan bahasa yang dapat dibagikan, karena itu mudah untuk diinterpretasikan dan digunakan (Amanullah et al., 2015). Business Model Canvas mempunyai sembilan komponen dari sebuah model bisnis. Alih-alih hanya mengurutkannya di sebuah baris, model bisnis diletakkan di dalam kanvas untuk men-visualisasi hubungan antar isu yang berbeda. Membantu pengguna untuk memetakan, mendiskusikan, merancang dan menciptakan bisnis baru. Business Model Canvas ini di terapkan untuk membantu membangun bisnis dengan baik. BMC digunakan untuk membantu mengembangkan bisnis. Saat perusahaan mengabaikan model bisnisnya, dapat kehilangan gambaran besar jika pelaku tersebut memiliki ide dan produk yang bagus (Jahandarpour, 2018).

Memperhatikan hal ini, diperlukan rekomendasi perbaikan proses bisnis berdasarkan hasil analisis *Business Model Canvas*, pemetaan perlu dilakukan untuk mengetahui model bisnis klinik hewan Virgin Pet Care secara menyeluruh, hasil dari pemetaan tersebut kemudian dilakukan analisis SWOT untuk menentukan strategi bisnis yang dapat diterapkan oleh klinik khususnya dalam memperoleh pendapatan pada proses bisnisnya yang dilanjutkan dengan perancangan *Unified Modelling Language* sebagai implementasi dari rekomendasi proses bisnis. Analisis SWOT menurut Cayir Ervural et al., (2018), merupakan penggambaran secara umum tentang strategi yang dilakukan oleh perusahaan. Terdapat empat elemen SWOT yaitu: kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threat*). Analisis SWOT merupakan penunjang *Business Model Canvas* dalam melakukan evaluasi terhadap model bisnis yang kini dimiliki oleh suatu perusahaan.

Setelah dilakukan analisis SWOT dan menghasilkan rekomendasi *Business Model Canvas*, alur proses bisnis yang baru akan dirancang menggunakan model *Unified Modelling Language* (UML) dengan menggunakan rancangan *User Interface*. Penggunaan UML biasa diterapkan dalam mempresentasikan sistem bagi orang-orang yang tidak mengerti mengenai tata-cara program karena UML menggambarkan alur sistem dan logika algoritma suatu program (Maylawati & Darmalaksana, 2020). Penggunaan UML juga bertujuan dalam pembuatan rancangan website beserta alur kerjanya.

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini akan melakukan kegiatan melalui kombinasi konsep BMC dan UML. Adapun judul untuk kegiatan penelitian ini adalah “PERANCANGAN *BUSINESS MODEL CANVAS* DAN REKOMENDASI PERANCANGAN *WEBSITE* DENGAN *UNIFIED MODELLING LANGUAGE* PADA UNIT BISNIS KLINIK HEWAN VIRGIN PET CARE DENPASAR”

1.3 Perumusan Masalah

Kondisi perekonomian Provinsi Bali yang masih belum pulih sepenuhnya akibat COVID-19 memberikan dampak terhadap tingkat belanja masyarakat. Salah satu sektor yang terdampak adalah bisnis praktik dokter hewan atau klinik hewan. Virgin Pet Care sebagai salah satu klinik hewan yang melayani perawatan kesehatan bagi hewan peliharaan juga terdampak karena adanya pandemi COVID-19. Klinik hewan Virgin Pet Care mengalami penurunan omset di tahun 2021. Fenomena ini berkaitan dengan blok *revenue streams* yang merupakan salah satu blok dari sembilan blok *Business Model Canvas*.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah diatas, pertanyaan penelitian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Business Model Canvas* eksisting dari bisnis klinik hewan Virgin Pet Care?
2. Bagaimana analisis SWOT bisnis klinik hewan Virgin Pet Care?
3. Bagaimana rekomendasi *Business Model Canvas* dari bisnis klinik hewan Virgin Pet Care?
4. Bagaimana rancangan website menggunakan *unified modeling language* untuk rekomendasi proses bisnis berdasarkan *business model canvas* pada blok *revenue streams*?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan yang ada. Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Membuat bisnis model yang sedang terjadi pada klinik hewan Virgin Pet Care menggunakan *business model canvas*.
2. Mengidentifikasi potensi usaha dengan analisis SWOT pada bisnis klinik hewan Virgin Pet Care

3. Membuat rekomendasi perbaikan bisnis model canvas.
4. Membuat rancangan website dengan *unified modeling language* untuk rekomendasi proses bisnis berdasarkan *business model canvas* pada *blok revenue streams* untuk diagram *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Pada aspek teoritis penelitian ini memiliki manfaat dalam pengembangan keilmuan pada bidang pendidikan khususnya mengenai perancangan *unified modeling language* untuk rekomendasi proses bisnis berdasarkan *business model canvas*.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen bisnis yang saat ini sedang berkembang. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pada penelitian berikutnya serta diharapkan dapat membantu penelitian yang berfokus dalam proses bisnis, bisnis model canvas, dan *unified modeling language* (UML)

2. Bagi Praktisi

Sebagai masukan terhadap para pelaku bisnis maupun pihak – pihak lain yang berhubungan dengan bisnis klinik hewan di Indonesia dalam menentukan manajemen data model bisnis pada bidang jasa atau layanan perawatan hewan yang ada di Indonesia.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pembahasan yang akan ada dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab yang nantinya akan dibagi lagi menjadi sub-bab apabila diperlukan. Sistematika penulisan tugas akhir dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mulai dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan teori yang akan digunakan serta menjadi acuan dalam penelitian ini serta penelitian terdahulu yang nantinya akan tercipta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode serta teknik pengumpulan data serta pengolahan data yang akan digunakan oleh penulis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh serta keterkaitannya dengan variabel yang diuji

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan penelitian serta saran untuk perusahaan yang terkait.